



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los  
colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Figuerola Terrones, Jenniffer Nataly (ORCID: 0000-0001-6873-8536)

**ASESORA:**

Mg. Flores Lezama, Marilú Trinidad (ORCID: 0000-0002-0036-1776)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico a nuestro padre celestial por darme la fuerza para seguir adelante y a mis padres por guiarme siempre ya que son mi máxima inspiración en la vida y a mis hermanas por apoyarme en mi carrera.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por estar presente  
y guiarme siempre, a mis padres,  
hermanos y a mis demás familiares  
por estar siempre para mí en las  
buenas y en las malas.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	11
3.2 Variables y Operacionalización .....	12
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	13
3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos. ....	14
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Métodos y análisis de datos.....	15
3.7 Aspectos Éticos .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	28
VII. RECOMENDACIONES .....	30
REFERENCIAS .....	31
ANEXOS .....	36

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Prueba de normalidad	16
Tabla 2 Análisis de la correlación entre Capacitación del Personal y la Satisfacción Laboral	17
Tabla 3 Nivel de Capacitación de los Colaboradores	18
Tabla 4 Nivel de la Satisfacción Laboral de los colaboradores	20
Tabla 5 Análisis de correlación entre la dimensión Programas de Capacitación y la Satisfacción Laboral.	22
Tabla 6 Análisis de correlación entre la dimensión Evaluación de Desempeño y la Satisfacción Laboral.	23
Tabla 7 Análisis de correlación entre la dimensión Control de Resultados y la Satisfacción Laboral.	24

## Índice de figuras

FIGURA 1. <i>Nivel de capacitación de los colaboradores</i>	18
FIGURA 2. <i>Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores</i>	20

## **Resumen**

El propósito de la presente tesis titulada: “Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de Municipalidad Provincial de Chepén 2020”, fue determinar la relación que existe entre la Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén, 2020. En el marco metodológico, se estableció que la investigación es de tipo aplicada, no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por 300 trabajadores de la cual se tomó solo una muestra de 169 colaboradores de la Municipalidad Provincial Chepén. Como técnica se utilizó a la encuesta y como instrumento para recoger los datos se requirió de dos cuestionarios, uno para la variable Capacitación del personal y Satisfacción laboral, fue aplicado a los colaboradores de la municipalidad, estuvo estructurado considerando las dimensiones de sus variables cuya validez se hizo mediante juicio de expertos y la confiabilidad por el alfa de Cronbach. Posteriormente se realizó un análisis e interpretación de los resultados procediendo a utilizar el estadístico de prueba Rho de Spearman, haciendo uso del software SPSS.

Finalmente, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre la Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén (Rho de Spearman 0,774) y el nivel de significancia es de ( $p=0.000$ ) menor al 5%, lo que permite indicar que a mayor Capacitación del personal mayor Satisfacción laboral.

Palabras Clave: Capacitación del personal, Satisfacción laboral.

## **Abstract**

The purpose of this thesis entitled: "Staff training and job satisfaction of employees of the Provincial Municipality of Chepén 2020", was to determine the relationship that exists between staff training and job satisfaction of employees of the Provincial Municipality of Chepén, 2020. In the methodological framework, it was established that the research is applied, non-experimental and cross-sectional. The population consisted of 300 workers, from which only a sample of 169 collaborators from the Chepén Provincial Municipality was taken. As a technique, the survey was used and as an instrument to collect the data, two questionnaires were required, one for the variable Staff training and Job satisfaction, it was applied to the municipal employees, it was structured considering the dimensions of its variables whose validity It was done by expert judgment and the reliability by Cronbach's alpha. Subsequently, an analysis and interpretation of the results was carried out, proceeding to use the Spearman Rho test statistic, using the SPSS software.

Finally, it was concluded that there is a high positive correlation between Staff Training and Job Satisfaction of employees of the Provincial Municipality of Chepén (Spearman's Rho 0.774) and the level of significance is ( $p = 0.000$ ) less than 5%, which indicates that the greater the training of the personnel, the greater the job satisfaction.

**Key Words:** Staff training, Job satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, para que una empresa cumpla con las metas y proyectos establecidos a largo plazo, se tiene en cuenta contar con un personal idóneo, preparado para llegar a cumplir los objetivos y metas de acuerdo a las políticas, procedimientos y estructuras de la misma. Por tal motivo, el presente tema de investigación capacitación del personal y satisfacción laboral se realiza en base a los resultados satisfactorios o esperados que las organizaciones anhelan tener. Como bien se sabe toda actividad que el ser humano realiza dentro de la sociedad requiere de conocimientos previos, de modo que se realicen con seguridad, calidad y efectividad. Es por ello que un personal que no esté totalmente capacitado puede tener como consecuencia, que la relación del equipo de trabajo se vea deteriorada y los efectos reflejados en un corto plazo. En la entidad a evaluar se presentan diversos inconvenientes como quejas de parte de los usuarios: mal servicio, retrasos, etc., varias de estas quejas son que el personal no resolvió su pedido o que no realizó una buena gestión en algún trámite administrativo lo que lleva a plantear una investigación sobre si en realidad existe o no personal capacitado y sobre todo si está completamente motivado y se siente totalmente satisfecho realizando su labor.

A pesar de que las entidades cuenten con todo lo necesario para brindar una buena atención, presentan un problema muy importante que hace que se debilite el trabajo y es la falta de compromiso, la desmotivación y las demoras en brindar soluciones asertivas y sobre todo la falta de capacitación y la poca satisfacción que se tiene en el trabajo, es por ello que Chiavenato (2009) dice que tener al personal capacitado es importante para el desarrollo de nuevos conocimientos de esta manera el colaborador tendrá un mejor desempeño en su puesto de trabajo así mismo con la orientación constante y con la adaptación al clima organizacional este se sentirá más comprometido con la organización de manera que se alinearán a cumplir con los objetivos y metas de la entidad.

Según Méndez (2018) en su artículo “Capacitación para el Aprendizaje Continuo” menciona que las organizaciones a nivel internacional invierten en capacitación entre 4% y 5% del costo total laboral, con el fin de que sus trabajadores estén en constante aprendizaje y se desempeñen bien en sus funciones y estén

preparados para la solución de problemas, en cambio las empresas peruanas solo invierten el 1% en capacitación para su personal es ahí donde se ve la falta de interés por apostar en la preparación de su personal contratado y preferir invertir en contratar personal externo lo que hace un gasto cada vez mayor y a su vez causa en el colaborador una incomodidad e insatisfacción.

Según Paredes (2017) En su artículo: “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial” indica que a nivel nacional el desafío más importante de una empresa es la capacitación del personal, pues interrumpidamente tienen que adaptarse a los cambios ya sean internos o externos. Es por ello que las compañías utilizan un conjunto de prácticas y técnicas para evaluar una forma más efectiva de desenvolvimiento del talento humano.

Es por ello que no habiendo investigaciones realizadas en este tema se toma a bien evaluar a una entidad pública que en este caso es la Municipalidad Provincial de Chepén para ser tomada como unidad de análisis.

Por esta razón se planteó el siguiente problema: ¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020?

Este estudio presenta justificaciones en los siguientes aspectos: Relevancia Social: porque permite la resolución de problemas con datos reales y confiables que se pueden tomar como recomendación para otras entidades que tengan problemáticas similares. Valor Teórico: La presente investigación, se justifica gracias a las diversas teorías que existen y permiten un conocimiento acerca del estado en que se encuentra la organización en proceso de estudio. Implicancias Prácticas: Este estudio tiene un enfoque práctico ya que esta investigación quedará como referencia a nuevos estudios que se realicen en relación con el tema tocado. Utilidad Metodológica: Es una investigación metodológica ya que está basado en la realidad problemática presentada por la entidad en estudio con la finalidad de proponer soluciones asertivas en favor de ésta.

Se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020. Y también los Objetivos específicos: Determinar el nivel de Capacitación de los colaboradores de la

Municipalidad Provincial de Chepén año 2020; Determinar el nivel de la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020; Determinar si existe relación entre la dimensión Programas de capacitación y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020; Determinar si existe relación entre la dimensión Evaluación de desempeño y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020; Determinar si existe relación entre la dimensión Control de resultados y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

Y también se tiene a la hipótesis general de la Investigación:  $H_i$ : Existe relación entre la Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar énfasis a la investigación fue necesario presentar los siguientes trabajos previos, Entre ellos tenemos a nivel nacional:

Ruiz (2017), en su tesis: *“Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huánuco 2016”*. Tuvo como finalidad determinar la relación Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huánuco 2016”. Se utilizó en la metodología un diseño no experimental, con corte transversal, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Se aplicó como técnica a la encuesta utilizando por instrumento el cuestionario con 30 preguntas aplicada a 50 colaboradores de la entidad teniendo como resultado final que existe relación positiva alta entre la Capacitación del personal y Satisfacción laboral. Se concluye que la capacitación es indispensable en una entidad ya que ayuda a mejorar el servicio y a su vez a incrementar el conocimiento de los colaboradores y perfeccionar su trabajo generando un buen rendimiento.

Pérez (2016), en la indagación: *“Desarrollo del personal y Satisfacción del Personal de Caja Trujillo, 2016”*. El motivo del estudio fue determinar la influencia del desarrollo del personal con la satisfacción del personal de Caja Trujillo en el año 2016. En la metodología se aplicó un diseño no experimental con corte transversal, se aplicaron encuestas y cuestionarios a los colaboradores. Se obtuvo como resultado estadístico ( $r=0,856$ ) que quiere decir que se relacionan de manera positiva, lo cual indica que si existe relación entre estas variables de estudio. Se concluye que los colaboradores de la caja Trujillo se sienten más satisfechos desarrollando mejor su labor cuando reciben constante capacitación.

Vega (2017), en su indagación: *“La capacitación y su influencia en la Satisfacción de los Trabajadores de la Municipalidad de Miraflores, 2017”*. Tuvo como objetivo determinar si la capacitación influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Miraflores año 2017, se utilizó un diseño no experimental tipo correlacional enfoque cuantitativo también se tuvo una muestra poblacional de 45 colaboradores a los cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas y los resultados obtenidos fueron que existe relación positiva

moderada entre estas variables de estudio. Se concluyó que las encuestas realizadas acerca de las capacitaciones del personal, tuvieron como resultado que un 58% de los trabajadores señalan que efectivamente son relevantes para tener un mejor conocimiento en los trabajos que se encomienden realizar un 76% indica que la satisfacción es un factor indispensable para desempeñarse mejor en un puesto de trabajo.

A la vez se presentan a nivel internacional:

Cabrera (2017), en la investigación: *“Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa”*. La indagación tuvo como objetivo de estudio implementar un programa de capacitación virtual para colaborar con el mejoramiento del desempeño de los colaboradores de la Fundación Alternativa se utilizó un diseño no experimental con enfoque cuantitativo tipo correlacional se aplicó un cuestionario a 27 usuarios en los cuales se obtuvieron los siguientes resultados que existe una relación positiva fuerte entre estas variables. Se concluye que debido al plan de capacitación virtual que desarrolló Fundación Alternativa, contribuyó favorablemente al desempeño del personal en cuanto a funciones, información y resultados.

Alvites (2018) *“Capacitación y Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2017”*. Tuvo como objetivo principal identificar la relación de la capacitación con la gestión administrativa de la Sub Gerencia de Logística del RENIEC. Se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental y se tuvo como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario que fue aplicado a una población muestral de 30 colaboradores los cuales respondieron según su criterio y se llegó a comprobar que existe una relación positiva alta entre la Capacitación y la Gestión Administrativa con un Rho (0,765). Se llegó a la conclusión siguiente: Que la capacitación al personal de una organización es fundamental porque contribuirán al correcto servicio brindado a los clientes.

Hernández (2016) *“Capacitación al personal administrativo de la clínica No. 23 del IMSS y mejora relaciones interpersonales”*. México. Tuvo como objetivo determinar la capacitación del personal de la clínica IMSS; se trabajó con un

diseño no experimental y transversal tipo descriptivo, se tomó como técnica a la encuesta la cual fue aplicada a los 34 colaboradores de la clínica y se obtuvo que existe una relación positiva entre la capacitación y las relaciones interpersonales. Se concluye que la capacitación constante del personal es importante para poder mejorar las relaciones interpersonales de la entidad; también presentó una propuesta de capacitación para que se utilice como medio de intervención para mejorar el rendimiento de los colaboradores.

A continuación, se presenta los siguientes conceptos que refuerzan la credibilidad de la investigación:

Se define a la primera variable Capacitación del personal:

Capacitación, Barrantes (2018) mencionó que la “Las capacitaciones que se otorguen a los colaboradores permitirán su desarrollo en cuanto a los conocimientos, habilidades y aptitudes de los mismos”.

Vergara et al. (2017), refirieron que La Capacitación mayormente trata de partir límites en cuanto a escenarios establecidos, con la finalidad de ir sumando nuevos conocimientos fijos.

Las dimensiones que se tomaron para esta investigación es: DIMENSIÓN I: Programa de Capacitación, Hurtado (2017) manifiesta que es indispensable ya que ayuda a transmitir la información de las actividades y también transmite conocimientos y desarrolla habilidades para mejorar cada vez más el desempeño de los trabajadores.

Para esta investigación sean considerado 4 indicadores que son los siguientes: INDICADOR I: Conocimiento, Según Espinoza (2016) indica que para que una entidad se desenvuelva de una forma eficaz el empleador debe conocer las funciones para las cuales se le contrató cumplir con lo establecido por la entidad con profesionalismo y compromiso; INDICADOR II: Objetivos, Según Alvarado (2017) manifiesta que es a donde se pretende llegar actualizándose correctamente para poder llegar a lo planteado desarrollando conocimientos que ayuden al buen desempeño de las funciones; INDICADOR III: Programas, Silíceo (2018) manifiesta que son de mucha importancia que las entidades generen programas de actualización para sus colaboradores ya que el propósito

de estos es brindar conocimiento suficiente para un trabajo eficaz. INDICADOR IV: Organización, Gonzales y Mata (2016), manifiestan que es el principal elemento en la sociedad debido a que brindan diversos servicios y también productos que ayudan a la satisfacción de las personas.

DIMENSIÓN II: Evaluación del Desempeño, Guerra (2017) manifestó que una correcta evaluación del desempeño es significativa porque permitirá poder aplicar mejoras en ello, por lo cual se necesita el uso de información y aplicar las sugerencias apropiadas.

Para esta dimensión se han considerado 4 indicadores los cuales son; INDICADOR I: Gestión, Gonzales (2017), indicó que la misión de cada organización es realizar cada función asignada de acuerdo a las metas establecidas o proyectadas a eso se le denomina gestión al cumplimiento eficaz de lo planteado. Es también llevar a cabo un proceso empresarial ya que es un trámite necesario para conseguir o resolver algún asunto; INDICADOR II: Eficacia, Rodríguez (2018), mencionó que la capacidad que tiene cada persona es la que conlleva a lograr resultados esperados; INDICADOR III: Rendimiento, Martínez (2017), indicó que es el empeño que pone cada colaborador como saca a flote sus habilidades y conocimientos para una correcta toma de decisiones, el rendimiento se verá reflejado cuando el colaborador cumple correctamente con lo establecido con la institución mostrando un trabajo bien hecho; INDICADOR IV: Eficiencia, Díez (2017), La eficiencia trata relativamente en la excelente utilización mínima de los recursos disponibles en la organización para cumplir los resultados deseados. También se define como los recursos que se utilizan al realizar alguna actividad y los logros conseguidos para esta.

DIMENSION III: Control de Resultados, Hurtado (2018), mencionó que con la finalidad de que un proceso conlleve a cumplir con los resultados deseados, todas las variables deben encontrarse dominadas, de lo contrario se tomarían acciones de mejora indispensables.

Isolve (2017), define el control de los resultados es importante medir los resultados actuales y también los antecedentes, para rectificar, inventar un

proyecto acertado y también controlar el avance esperado para cumplir con lo establecido.

Por ultimo esta dimensión cuenta con 3 indicadores; INDICADOR I: Evaluación, Quezada (2017), refirió que la evaluación a los colaboradores es el reto de la capacitación pues muchas empresas no toman en cuenta evaluar las capacitaciones que reciben sus colaboradores para verificar en qué medida les sirvió., es importante porque permitirá conocer si la inversión realizada generará rentabilidad; INDICADOR II: Resultados, según Mendoza (2017) sustenta que son los logros, cumplimiento de metas y sobre todo hace notar el grado de rendimiento de cada colaborador si este se esfuerza, está motivado y sobre todo cuenta con los conocimientos necesarios entonces logrará alcanzar resultados productivos para la entidad; INDICADOR III: Acciones Correctivas, Arriaga (2017), indicó que el determinar estas acciones ayudará a eliminar las causas de una situación no deseable y agilizar los procedimientos de la gestión a realizar. También se puede decir que es utilizada para eliminar causas de una disconformidad detectada por algún suceso indeseable.

Ahora se define a la segunda variable:

Satisfacción Laboral, Medina (2015), manifestó: Es el comportamiento de los colaboradores en el trabajo, esta satisfacción dependerá de las actitudes que tenga cada persona y sobre todo con las emociones que tenga cada uno de ellos. Es muy importante tener a un colaborador motivado y sobre todo satisfecho ya que así cumplirá mejor cada una de sus funciones.

A la vez tiene las siguientes dimensiones: DIMENSIÓN I: Ambiente Laboral, Según Benites (2017) manifestó que es lo principal que una entidad debe tener ya que permitirá que el equipo de trabajo se desempeñe cada vez mejor y se lograrán resultados favorables los cuáles permitan que la entidad cumpla con sus objetivos y metas a corto o largo plazo.

Para esta investigación se han considerado 3 indicadores; INDICADOR I: Trabajo en Equipo, Linares (2017) lo define como grupos de personas con



habilidades y funciones complementarias y sobre todo con un fin en común, estos grupos están en su mayoría conformados por profesionales que se complementan en un área de trabajo; INDICADOR II: Empatía, Mendoza (2017) indica que es fundamental que, para poder generar la confianza entre los colaboradores sobre todo ponerse en el lugar del otro la capacidad de compartir sentimientos y experiencias; INDICADOR III: Colaboración, Pérez (2017) lo define como el apoyo que se le puede dar a los miembros de un área de trabajo con el fin de lograr los objetivos y metas de la entidad para la cual se trabaja.

DIMENSIÓN II: Satisfacción con el Control y Monitoreo, Paredes (2015) nos dice que los colaboradores de las diversas entidades deben estar en constante seguimiento por los jefes ya que estos deberán evaluar su rendimiento y sobre todo orientarlos a crecer y direccionarse a las metas por la entidad de esta manera el colaborador se sentirá como parte importante de la organización porque se notara el interés en su trabajo.

Esta dimensión cuenta con 2 indicadores; INDICADOR I: Supervisión, Castillo (2018) indica que la supervisión en todas las entidades es sumamente importante ya que con ella se obtiene un mayor orden y se controla el trabajo que realizan todos los colaboradores sobre todo para estar al pendiente si están cumpliendo efectivamente sus funciones; INDICADOR II: Evaluación, Medina (2016) define a la evaluación como pieza fundamental para medir el grado de experiencia y conocimiento de cada colaborador y es importante para una organización es muy importante porque permitirá conocer si el colaborador está siendo o eficiente o no.

DIMENSIÓN III: Motivación, Rodríguez (2018) indica que es el motivo, acción o efecto de motivar, provoca la satisfacción del personal que labora para una empresa hace que este realice mejor su trabajo, la motivación es un componente psicológico que orienta y determina la conducta de una persona.

Por último, esta dimensión tiene 2 indicadores; INDICADOR I: Incentivos, Hernández (2017) lo define como las retribuciones económicas y no económicas que ayudan a que el colaborador se anime y motive a comprometerse aún más con el desempeño en su trabajo, muchos de estos incentivos son los pagos extras, incremento del sueldo entre otros; INDICADOR II: Reconocimientos,

Mendoza (2017) lo define como diligencia que se realiza para poder reconocer los esfuerzos y metas que cumplió un colaborador, es parte fundamental ya que sirve para mantener a un colaborador satisfecho y sobre todo identificado con su centro laboral.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y Diseño de Investigación**

##### **Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo aplicada: porque estudió las posibilidades de la aparición de una nueva teoría y resultados para contribuir a la solución de problemas basándose en el método científico y las técnicas de resolución que se emplean en los resultados obtenidos.

Pérez (2014) manifiesta que una investigación aplicada se basa en resolver el problema en investigación ocupándose del proceso entre la teoría y el producto que se obtiene

El enfoque que tiene esta investigación es cuantitativo ya que resolvió la interrogante de investigación y se probó las hipótesis de estudio utilizando métodos estadísticos confiables que permitirán la medición numérica.

##### **Diseño de Investigación**

Diseño: El diseño es no experimental - Transversal, ya que no existe manipulación alguna de ninguna variable, y presenta corte transversal porque solo se evaluará un año en este caso el año 2020.

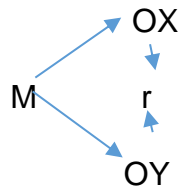
Tiene un nivel correlacional ya que se midió la relación de ambas variables.

Según Carrasco (2019) manifiesta que este diseño de estudio analiza y estudia los hechos de la realidad ya que no existirá manipulación en cuanto a variables solo se evaluará hechos reales para contribuir con la sociedad.

Alvares (2015) manifiesta que se toma corte transversal cuando en el tema de investigación solo se evalúa un año establecido.

Paredes (2013) indica que al realizar una investigación correlacional es porque se pretende llegar a medir cuánta relación tiene ambas variables de estudio.

La estructura de diseño:



M= Muestra de Estudio

OX: Variable Capacitación del Personal

OY: Variable Satisfacción Laboral

R: Relación de variables

### 3.2 Variables y Operacionalización

#### Capacitación del personal (V1)

##### Definición conceptual

Álvarez (2018) es la preparación y aprendizaje que busca obtener cada profesional para tener más conocimientos y ser más rentable generando ventaja competitiva y siendo atractivo en el mercado laboral.

##### Definición Operacional

Esta variable se evaluó con una encuesta como técnica y un cuestionario como instrumento. (Ver anexos)

**Indicadores:** Conocimiento, objetivos, programas, organización, gestión, eficacia, rendimiento, eficiencia, evaluación, resultados, acciones correctivas.

#### Satisfacción laboral (V2)

##### Definición Conceptual

Mendoza (2016) define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, esto refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestras labores.

##### Definición Operacional

Esta variable se midió a través de una encuesta y cuestionario como técnicas de recolección de datos. (Ver anexos)

**Indicadores:** Trabajo en equipo, empatía, colaboración, supervisión, evaluación, incentivos, reconocimiento.

### **Escala Ordinal**

Este tipo de escala sigue una secuencia específica de las interrogantes que se planteó en el desarrollo de la técnica que se empleó ofreciendo a los encuestados un rango correctamente ordenado.

### **3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Según Espinoza (2017) hace referencia que la población es el conjunto de personas que se analizarán en una investigación y que existen dos tipos finita (cuando se conoce la población) o infinita (cuando no se conoce la cantidad exacta de la población)

Para esta Investigación se tomó en cuenta a los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén que está constituida por 300 personas que brindan sus servicios a esta entidad.

#### **Criterios de selección**

Criterios de inclusión: Colaboradores que pertenecen a la Municipalidad Provincial de Chepén

- Criterios de exclusión: Colaboradores que no pertenecen a la Municipalidad Provincial de Chepén

#### **Muestra y Muestreo**

Según Pariona (2018) manifiesta que la muestra se obtiene de un porcentaje de la población a evaluar ya que estimará la proporción de las personas que entrarán en dicha evaluación.

Para esta investigación se tiene una muestra de 169 personas a investigar también se consideró un muestreo probabilístico aleatorio simple ya que todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser incluidos. (Ver anexos)

**Unidad de análisis:** Un trabajador de la Municipalidad Provincial de Chepén

### **3.4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.**

#### **Técnica**

Según Benites (2016) manifiesta que la técnica apropiada para una investigación científica es la encuesta ya que proporciona información eficaz de los encuestados.

En esta oportunidad se tomó como técnica a la encuesta porque como manifiesta el autor es la técnica más recomendable en este tipo de investigaciones.

#### **Instrumento**

Según Fernández (2016) indica que el instrumento que proporciona una mejor recopilación de datos es el cuestionario ya que arroja la información directa de las respuestas de las personas encuestadas.

En esta ocasión se tomó como instrumento el cuestionario ya que para tener resultados fiables recitaremos de datos extraídos directamente de las personas en análisis. (Ver anexos)

#### **Validez y Confiabilidad**

##### **Validez**

Según Paredes (2016) indica la importancia de tener una validación efectiva del instrumento que se aplicará en la investigación ya que la información que se extrae cuestionará la veracidad de la misma.

Para esta investigación se probó la validez del instrumento aplicado a ambas variables mediante la validez por juicio de expertos que fue evaluado por 1 metodólogo y 2 especialistas de la escuela de administración de empresas. (Ver anexos)

##### **Confiabilidad**

Según Paredes (2017) manifiesta que la medición del instrumento se refiere principalmente a la aplicación repetida u objeto que produce resultados idénticos.

La confiabilidad del instrumento se obtuvo procesando en el programa Spss V25, la prueba piloto que se aplicó a un grupo de trabajadores, parte de la muestra, para determinar la fiabilidad mediante la técnica del Alfa de Cronbach para verificar si el instrumento es confiable de aplicar. Obteniéndose como resultado

para la primera variable, capacitación del personal (0,849) y para la segunda variable satisfacción laboral (0,832). (Ver anexos)

### **3.5 Procedimientos**

Para la realización de este estudio se presentó un documento solicitando autorización por mesa de partes para encuestar a los colaboradores una vez aceptada la solicitud se realizó las coordinaciones con el Gerente de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chepén y se procedió a aplicar la encuesta a los colaboradores.

### **3.6 Métodos y análisis de datos**

Los datos que se obtuvieron fueron analizados y procesados en el programa SPSS V25; se presentan los resultados mediante tablas estadísticas según los objetivos anteriormente planteados; se aplicó la prueba de normalidad para determinar la prueba estadística para comprobar la hipótesis de investigación.

### **3.7 Aspectos Éticos**

Esta investigación es creación propia inspirada en un problema que tiene la Municipalidad y el desarrollo se realizó mostrando datos reales y confiables respetando la ética profesional ya que en este tipo de trabajos es cuando más se muestra la responsabilidad, veracidad y respeto de las personas; para la obtención de los datos se presentó un documento solicitando los permisos respectivos.

## IV. RESULTADOS

### Prueba de normalidad

Ho: Los datos procesados siguen una distribución normal

H1: Los datos procesados no siguen una distribución normal

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad*

	Prueba de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Capacitación del Personal	.147	169	.000	.928	169	.000
Satisfacción Laboral	.117	169	.000	.937	169	.000

Fuente: Datos obtenidos de la muestra.

**Interpretación:** Del resultado se observa que debido a que ( $p = 0.000$ ), es menor a 0,05, se rechaza Ho y se acepta la H1. Dado que la muestra es superior a 35 personas se utilizará la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Al no presentar una distribución normal se procede a determinar la relación entre las variables con el estadístico de correlación Rho de Spearman.



## Objetivo General

Determinar la relación que existe entre Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

H1: Existe relación entre la Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

Ho: No Existe relación entre la Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020

**Tabla 2**

*Análisis de la correlación entre Capacitación del personal y la Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

			Capacitación del Personal	Satisfacción Laboral
Rho de Spearm an	Capacitaci ón del Personal	Coeficiente de correlación	1.000	.774
		Sig. (bilateral)		.000
		N	169	169
	Satisfacció n Laboral	Coeficiente de correlación	.774	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	169	169

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 2, el valor de ( $p=0.000$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación (H1). Asimismo, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman dado que ambas variables tienen relación estadísticamente significativa y arrojó, ( $r=0,774$ ), lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la Capacitación del personal con la Satisfacción laboral. De este resultado se puede rescatar que si el personal está constantemente capacitado entonces se desempeñará mejor en sus funciones a la vez será reconocido por su entidad generando satisfacción laboral.

### Objetivo específico 1

Determinar el nivel de Capacitación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

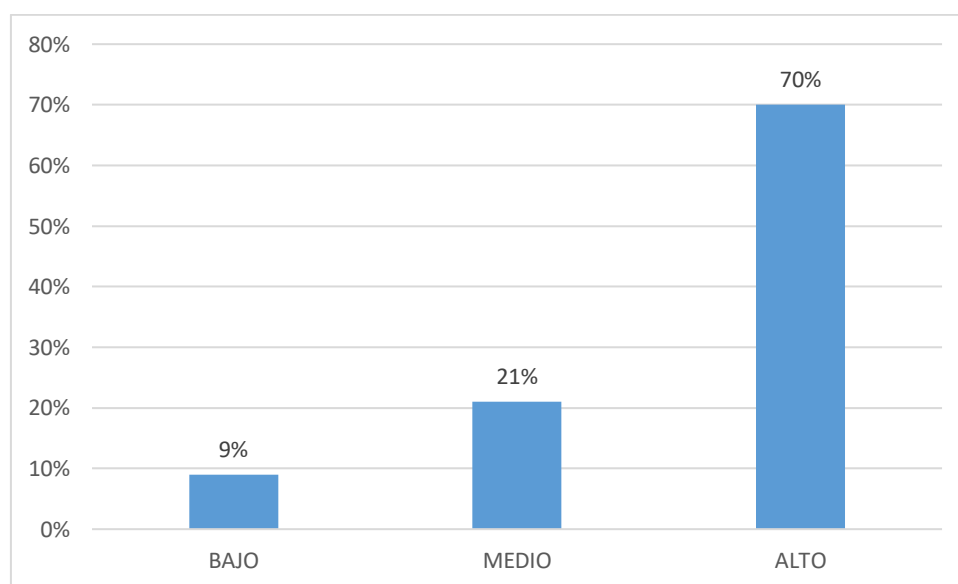
**Tabla 3**

*Nivel de Capacitación de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

<i>Variable</i>	<i>Nivel</i>	<i>N° de trabajadores</i>	<i>%</i>
<i>Capacitación del Personal</i>	<i>Bajo</i>	<i>16</i>	<i>9%</i>
	<i>Medio</i>	<i>35</i>	<i>21%</i>
	<i>Alto</i>	<i>118</i>	<i>70%</i>
	<i>Total</i>	<i>169</i>	<i>100%</i>

Fuente: Datos obtenidos por la encuesta.

**Figura 1**



Fuente: Elaboración propia

*Figura 1: Nivel de Capacitación de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén.*

**Interpretación:** Dentro de las personas encuestadas, encontramos que el 70% indica que el nivel de Capacitación del personal de la Municipalidad de Chepén es alto, por otro lado, el 21% indicó que tiene un nivel medio y el 9% indicó que

es bajo. De este resultado podemos afirmar que el nivel de capacitación que tienen los colaboradores es mayormente alto. Esto quiere decir que la entidad se preocupa por que su personal se capacite frecuentemente para que realice una labor más eficiente.

## Objetivo específico 2

Determinar el nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

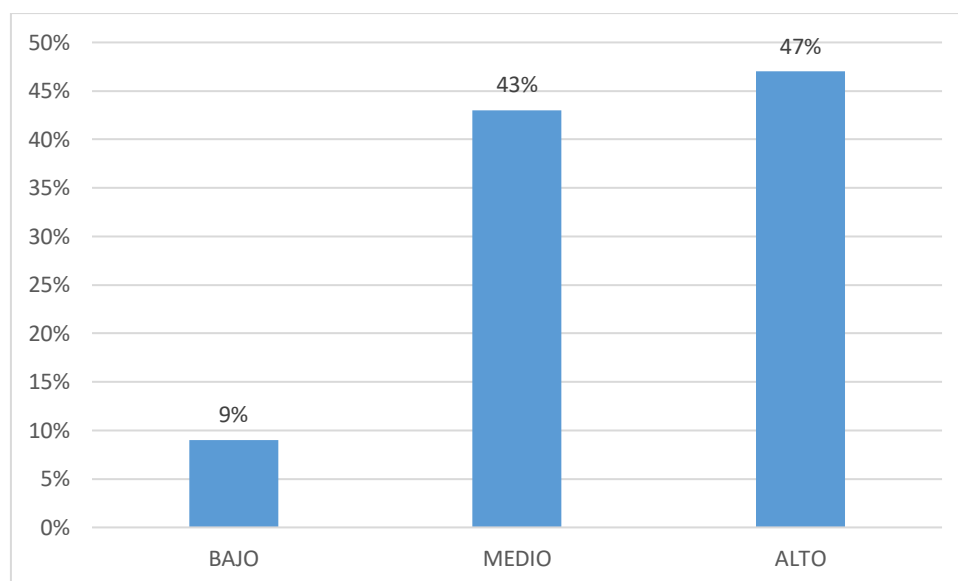
**Tabla 4**

*Nivel de la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

<i>Variable</i>	<i>Nivel</i>	<i>N° de trabajadores</i>	<i>%</i>
<i>Satisfacción Laboral</i>	<i>Bajo</i>	16	9%
	<i>Medio</i>	73	43%
	<i>Alto</i>	80	47%
	<i>Total</i>	169	100%

Fuente: Datos obtenidos por la encuesta.

**Figura 2**



Fuente: Elaboración propia

Figura 2: Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

**Interpretación:** Dentro de las personas encuestadas, se encontró que el 47% indica que el nivel de satisfacción laboral en la Municipalidad de Chepén es alto,

por otro lado, el 43% indicó que tiene un nivel medio y el 9% indicó que es bajo. En este resultado se refleja que la mayoría de colaboradores están satisfechos ya que una gran cantidad indica que el nivel es alto, entonces se puede indicar que hay una sensación positiva por parte del colaborador sobre el trabajo y esto se refleja en sus actitudes hacia su centro laboral.

### Objetivo específico 3

Determinar si existe relación entre la dimensión Programas de Capacitación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

**Tabla 5**

*Análisis de correlación entre la dimensión Programas de capacitación y la Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

			Programas de Capacitación	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Programas de Capacitación	Coeficiente de correlación	1.000	.768
		Sig. (bilateral)		.000
		N	169	169
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.768	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	169	169

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 5, el valor de ( $p=0.000$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0.768$ ). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión Programas de capacitación y la Satisfacción laboral, este resultado quiere decir que si los colaboradores reciben diversos programas de capacitación se sentirán satisfechos ya que rendirán mejor en su puesto de trabajo, se incrementarán sus conocimientos y cumplirán los objetivos propuestos por la institución.

#### Objetivo específico 4

Determinar si existe relación entre la dimensión Evaluación de desempeño y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

**Tabla 6**

*Análisis de correlación entre la dimensión Evaluación de desempeño y la Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

			Evaluación de Desempeño	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Evaluación de	Coeficiente de correlación	1.000	.764
	Desempeño	Sig. (bilateral)		.000
	o	N	169	169
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.764	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	169	169

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 6, el valor de ( $p=0.000$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0.764$ ). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión Evaluación de desempeño y la Satisfacción laboral, este resultado quiere decir que la gestión, rendimiento, eficiencia y eficacia son parte fundamental para el colaborador porque se verifica si está capacitado o no para el puesto que ocupa, además permitirá que se motive a incrementar su potencial y sienta satisfacción al realizar sus funciones.

### Objetivo específico 5

Determinar si existe relación entre la dimensión Control de resultados y la Satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

**Tabla 7**

*Análisis de correlación entre la dimensión Control de resultados y la Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.*

			Control de Resultados	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Control de Resultados	Coeficiente de correlación	1.000	.758
		Sig. (bilateral)		.000
		N	169	169
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	.758	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	169	169

Fuente: Datos obtenidos de la muestra

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 7, el valor de ( $p=0.000$ ) que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual se puede acreditar que existen datos estadísticos suficientes para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, ( $r=0.758$ ). Lo que significa que existe correlación positiva alta entre la dimensión Control de resultados y la Satisfacción laboral, el resultado indica que, si se cuenta con una evaluación respectiva, y se va midiendo constantemente el desempeño y tomando las acciones correctivas necesarias, el colaborador se sentirá motivado a mejorar y a incrementar su conocimiento, para ser reconocido en la entidad y sienta satisfacción por sus logros.



## V. DISCUSIÓN

El presente informe de investigación relaciona la Capacitación del personal y a la Satisfacción laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.

La discusión realizada muestra la importancia de los resultados obtenidos en la investigación. Estos están detallados con respaldo científico apoyado de la estadística inferencial y para sus argumentos con autores reconocidos que han investigado sobre el tema tratado. Las interpretaciones se realizarán según el contexto de los trabajos previos y teorías relacionadas.

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis de Investigación y rechazamos la hipótesis nula, que indica que existe una correlación positiva alta ( $r=0.774$ ) entre Capacitación del personal y la Satisfacción laboral, como se observa en la tabla 2 esto nos quiere dar a entender que a mayor Capacitación del personal mejor será su Satisfacción laboral y es importante ya que así podrá desempeñarse en su trabajo con conocimiento necesario para cumplir un buen rol dentro de la entidad es por ello que se puede evidenciar en los resultados que la relación entre estas variables de estudio es significativa, estos resultados obtenidos concuerdan con la conclusión del autor Vega (2017) "La capacitación y su influencia en la Satisfacción de los Trabajadores de la Municipalidad de Miraflores, 2017" que nos expone que la capacitación del personal es relevante para tener mejor conocimiento del trabajo que se realiza y a su vez produce satisfacción al colaborador ya que puede desempeñarse bien en su labor y a su vez se sentirá motivado e identificado con la entidad.

Para definir el nivel de Capacitación del personal, se comprobó que un 70% indicaron que presenta un buen nivel, un 21% un nivel medio y un 9% indica que es bajo, como también se visualiza en la figura 1, indicando una gran mayoría los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén está teniendo y cumpliendo con un buen rol capacitando a su personal, es decir, permite que estos participen en los diversos programas de capacitación, para tener mejores resultados y su desempeño sea cada vez mejor y este resultado se relaciona con lo expuesto por el autor Barrantes (2018), en su tesis: "Modelo de Capacitación por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los

gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí” mencionó que las capacitaciones que se otorguen a los colaboradores permitirán su desarrollo en cuanto a los conocimientos, habilidades y aptitudes de los mismos.

Por otro lado para definir el nivel de Satisfacción laboral se comprobó que un 47% indicó que tiene un buen nivel, otro 43% indica que el nivel es medio y un 9% nos dice que es bajo, indicando en su mayoría que la Satisfacción laboral es buena quiere decir que el ambiente laboral, la motivación y sobre todo la supervisión y evaluación que realiza la entidad para apoyar al colaborador es buena estos resultados concuerdan con lo expuesto por el autor Medina (2015) que indicó que es el comportamiento de los colaboradores en el trabajo, esta satisfacción dependerá de las actitudes que tiene cada persona y sobre todo con las emociones que tenga cada uno de ellos. Es muy importante tener a un colaborador motivado y sobre todo satisfecho ya que cumplirá mejor cada una de sus funciones.

En lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe una relación entre los Programas de capacitación y la Satisfacción laboral y como se observa en la tabla 5 existe una relación positiva alta ( $r=0.768$ ). Esto nos quiere dar a entender que a más Programas de capacitación que brinde la entidad a sus colaboradores mejor será la Satisfacción laboral de los mismos, se puede evidenciar en los resultados lo importante que es para el colaborador obtener los conocimientos necesarios para desempeñar bien su labor para cumplir eficazmente con los objetivos de la organización. Este resultado concuerda con lo expuesto por Ruiz (2017), en su tesis: “Capacitación del personal y Satisfacción laboral en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión – Huánuco 2016”, manifiesta que es indispensable ya que ayuda a transmitir la información de las actividades y también transmite conocimientos y desarrolla habilidades para mejorar cada vez más el desempeño de los trabajadores.

En lo que respecta a al estudio que se realizó para determinar si existe relación entre la Evaluación de desempeño y la Satisfacción laboral y como se observa en la tabla 6 existe una relación positiva alta ( $r=0.764$ ), esto nos quiere dar a entender que a mejor Evaluación de desempeño que tengan los colaboradores mejor será la Satisfacción laboral, se puede evidenciar en los resultados lo

importante que es para un colaborador brindar un buen rendimiento, ser eficiente y eficaz en la entidad y no solo ayuda a tener buenos resultados sino que también lo motiva a seguir incrementando sus conocimientos para ser reconocido dentro de la organización por realizar una buena labor, este resultado concuerda con lo expuesto por el autor Rodríguez (2018). En su Investigación: "Gestión de Evaluación de desempeño para mejorar el rendimiento de los Colaboradores de la empresa Telcel – México" en la cual indica que la evaluación del desempeño constante del personal es importante para poder mejorar su rendimiento y relaciones interpersonales; también presentó una propuesta de capacitación para que se utilice como medio de intervención para mejorar cada vez más el desempeño de los colaboradores.

En lo que respecta al estudio que se realizó para determinar si existe relación Existe una correlación positiva alta entre la dimensión Programas de capacitación y Satisfacción laboral ya que al mantener al personal en entre el Control de resultados y la Satisfacción laboral, como se observa en la tabla 7 existe relación positiva alta ( $r=0.758$ ) esto nos quiere dar a entender que a mejor Control de resultados que tengan los colaboradores mejor será la Satisfacción laboral, se puede evidenciar en los resultados lo importante que es que a un colaborador se le evalúe y se le mida el desempeño para motivar a seguir capacitándose y rendir mejor en su puesto de trabajo, este resultado concuerda con lo expuesto por Alvarado. (2017), define al control de resultados dentro de su investigación: "Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia". En el que concluye que es importante medir los resultados actuales y también los antecedentes, para rectificar, inventar un proyecto acertado y también controlar el avance esperado para cumplir con lo establecido.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una correlación positiva alta entre la Capacitación del personal y la Satisfacción laboral, lo que permite afirmar que existe una relación significativa ya que manteniendo al personal capacitado incrementándose de conocimiento para que genere un buen rendimiento en el puesto también es una forma de que este sienta satisfacción en su trabajo.
2. Por otro lado, se concluye que la Capacitación del personal de la entidad investigada es alta, lo que indica que sus colaboradores están siendo capacitados para rendir eficazmente en su área de trabajo participando de diversos programas de capacitación y también la entidad evalúa y controla sus resultados a través del trabajo que este realiza mostrando siempre un buen desarrollo de la gestión sumando al cumplimiento de objetivos.
3. También se concluye por Satisfacción Laboral que se tiene en la entidad que es alto ya que se está aplicando motivación al colaborador mostrando interés por su aprendizaje monitoreando y controlando su rendimiento generando así un buen ambiente de trabajo.
4. Existe una correlación positiva alta entre la dimensión Programa de capacitación y Satisfacción laboral ya que al mantener al personal en constante aprendizaje, incrementando nuevos métodos de trabajo a través de los diversos programas de capacitación que existen esto ayudará a sumar la gestión de la entidad ya que el colaborador capacitado tendrá el conocimiento suficiente para solucionar problemas y tomar decisiones acertadas cumpliendo así los objetivos y sintiéndose satisfecho del trabajo que realiza.

5. Por otro lado, existe una correlación positiva alta entre la dimensión Evaluación de desempeño y Satisfacción laboral ya que es ahí donde se verifica cuánto conoce el colaborador de sus funciones asignadas y en que debería incrementar su conocimiento para rendir eficientemente en la entidad, esto generará satisfacción en el colaborador de la Municipalidad porque esta se preocupa por que desempeñe un buen rol y cumpla con los objetivos de la entidad.
  
6. Por último, existe una correlación positiva alta entre la dimensión Control de resultados y Satisfacción laboral, es importante para la entidad medir los resultados que este brindando el colaborador ya que de eso dependerá su buena o mala gestión es por ello, que lo someten a evaluaciones para medir su desempeño y a la vez identificar en qué puntos necesita reforzamiento para cumplir con sus funciones así lo mantendrá satisfecho y pueda rendir cada vez mejor.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la entidad seguir invirtiendo en la preparación de sus colaboradores, mostrando interés por ellos y motivándolos a seguir esforzándose para sumar en la Gestión.

Así mismo a la entidad se le recomienda que debería seguir reforzando el conocimientos y aptitudes de los colaboradores para que se cumplan las metas de una manera efectiva haciéndolos participar continuamente en los programas de capacitación que brinda el estado para que se actualicen e incrementen su conocimiento.

Por otro lado, se le recomienda seguir incrementando el nivel de satisfacción, motivando y generando siempre un buen ambiente laboral, que cada área trabaje en equipo para que se cumplan con todos los objetivos propuestos por la entidad.

Se recomienda capacitar a los colaboradores en programas de acuerdo a sus funciones asignadas y supervisar el trabajo que realizan para que ellos se comprometan aún más con la entidad y mantengan un buen rendimiento.

También es importante recomendar a la entidad que siga evaluando el desempeño de cada colaborador para verificar su eficiencia y eficacia y sobre todo que tan efectivo es su rendimiento ya que es bueno para la entidad que los resultados que brindan los colaboradores sumen a la Gestión y siempre se les debe estar evaluando e identificando qué puntos deberían reforzar y pasar a ser capacitados.

## REFERENCIAS

- Alvarado. (2017), en su tesis "*Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia*". Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>
- Alvites (2018) "Capacitación y Gestión Administrativa en la Sub Gerencia de Logística del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC, 2017
- Arias (2016). El proyecto de investigación. Introducción a la Metodología Científica 6 ed. Caracas, Venezuela.
- Arriaga (2017). Score de competencias. Estados Unidos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=IUhMAAAQBAJ&pg=PT56&dq>
- Atalaya (2018). Satisfacción laboral y productividad. 3ed.Revista de psicología. Lima, Perú. Recuperado de [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Barrantes (2018), en su tesis "Modelo de Capacitación por competencias para optimizar el rendimiento del talento humano en los gobiernos autónomos descentralizados del Sur de Manabí. Universidad Privada Antenor Orrego.
- Cabrera (2017), en la investigación "Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa
- Cabrera, M. (2015). *Implementación de un plan de capacitación virtual para mejorar el Desempeño laboral del personal de Fundación Alternativa* (Tesis de Pregrado). Recuperado de: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7307/1/T-UCE-0007-230i.pdf>
- Chiavenato (2007). Administración de recursos humanos. 8 ed. El capital humano de las organizaciones. Atlas editorial. México.

Chiavenato (2009). Gestión del Talento Humano. 3ed. Interamericana Editores. México Df.

Dessler y Varela (2015). Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano Ed. Pearson. México

Espinoza (2016), en su tesis "*La formación continua y la calidad del servicio del Talento humano administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*". Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado De:

file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TESIS%20MAESTRIA%20Hugo%20Milton%20Ruiz%20Enriquez.pdf

Gallardo (2018). Competencias Profesionales y empleabilidad en el contexto de la flexibilidad laboral. Estados Unidos recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=aPYTAqAAQBAJ&pg=PA233&dq>

Georgina (2017). Satisfacción laboral. Universidad nacional de Cuyo. Mendoza, Argentina.

Gonzales y Mata (2016), en su tesis "*Competencias Laborales como base para la selección de personal*". Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Gonzales. (2017), en su tesis "*Competencias laborales en los colaboradores del departamento de ventas de BIMBO Centroamérica, agencia Huehuetenango*". Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Herrera-Andrea.pdf>

Granados, M. (2018), en su tesis "*Desarrollo competencias laborales y formación de los profesionales en turismo, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – año 2017*". Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima Perú. Recuperado de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3509/1/Granados\\_mm.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3509/1/Granados_mm.pdf)

Guerra (2017), en su tesis "Evaluación de las estrategias de capacitación del programa de capacitación laboral juvenil projooven para la inserción laboral de jóvenes entre 16 a 24 años en la ciudad de Piura".



- Hernández y Cruz (2019). Capacitación al personal Administrativo de la clínica N° 23 del IMSS. Universidad Nacional Autónoma de México, México DF.
- Hernández, L. y Cruz, R. (2014), en su tesis "*Capacitación al personal administrativo de la clínica No. 23 del Imss: propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*". Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperado de: <http://132.248.9.195/ptd2014/febrero/410093801/410093801.pdf>
- Hurtado (2017). Carrera profesional: Claves, competencias y vitaminas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Hurtado (2018). *Monitor Sociocultural*. (1°ed). España: Mad Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8466543317>
- Latorre (2017). Rediseño del proceso de capacitación de una empresa minera del País. Universidad de Chile. Santiago de Chile.
- Liza y Siancas (2016), en la indagación "Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016
- Martínez (2017). *Análisis de Eficiencia de los Departamentos Universitarios. El caso de la Universidad de Sevilla*. Madrid: Dykinson Editorial. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8498490073>
- Méndez. (2017): Diccionario de comportamientos. Gestión por competencia. Ed Granica. Barcelona, España.
- Olmedo (2016), en su indagación "La Capacitación Del Servidor Municipal y su Incidencia en La Calidad De Atención Ciudadana En El Balcón De Servicios De La Administración Zonal De Tumbaco Del Municipio Del Distrito Metropolitano De Quito, Provincia De Pichincha
- Pablos (2016). Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los hospitales públicos de Badajoz y Cáceres. Univ. De Extremadura. España.

- Paredes (2016). Las tecnologías de información y comunicación como instrumentos eficaces en la capacitación del personal. Universidad Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Paz. (2017). Carrera profesional: Claves, competencias y vitaminas. Madrid: Ediciones Díaz de Santos
- Quezada. (2017). *Metodología de la Investigación Científica y Tecnológica*. Madrid: Díaz de Santos Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?isbn=8499690270>
- Ramírez. (2018). *Gestión de Talento Humano*. (3°Ed.). México: Elsevier Editora. Recuperado de: <http://www.facso.unsj.edu.ar/catedras/ciencias-economicas/administracion-de-personal-I/documentos/chiavena.pdf>
- Recuperado de: <http://datateca.unad.edu.co/contenidos/10002/Competencias.pdf>
- Robles. (2018), en su tesis “*La capacitación del personal y el desempeño laboral en el gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/657%20ING.pdf>
- Rodríguez (2018). Orientación profesional. (1° Ed.). Barcelona. España: Editorial UOC. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=jYe6KtaJTiwC&pg=PA69&dq=competencia+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjDhprur7DPAhWDqB4K>
- Rodríguez. (2018), *Generalidades sobre la Metodología de Investigación* (1°ed). México: Universidad Autónoma del Carmen. Recuperado de: [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia\\_investigacion.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MIA/MIA-12/Doc/metodologia_investigacion.pdf)
- Sandival (2018), en su tesis “*La Calidad en el Servicio al Cliente una ventaja competitiva para la Municipalidad de Moyobamba -2017*”.

Sandoval (2017), en su indagación “la capacitación laboral y su impacto en la calidad de servicio en el área de tesorería de la municipalidad de Miraflores

Silíceo. (2018), en su tesis “*La capacitación del personal y el desempeño laboral en el gobierno Municipal del Cantón Santiago de Pillaro*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2452/1/657%20ING.pdf>

Soto (2017), en su tesis “*La formación continua y la calidad del servicio del talento humano administrativo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador. Recuperado de: <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/TESIS%20MAESTRIA%20Hugo%20Milton%20Ruiz%20Enriquez.pdf>

Torres. (2018), en su tesis “*Capacitación por competencias laborales un logro productivo para la empresa farmacéutica laboratorios de Colombia*”. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Colombia. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/economia/tesis383.pdf>

Trujillo. Perú. Recuperado de: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO\\_NORMA\\_GESTI%C3%93N\\_COMPETENCIAS\\_SUR%20MANABI.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/797/1/MARCILLO_NORMA_GESTI%C3%93N_COMPETENCIAS_SUR%20MANABI.pdf)

Vergara et al (2017). Score de competencias. Estados Unidos. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=IUhMAAAQBAJ&pg=PT56&dq>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
V1 Capacitación del personal	Álvarez (2018) Capacitación es el aprendizaje que busca obtener cada profesional para tener más conocimientos y ser más rentable generando ventaja competitiva.	En esta investigación la variable capacitación será evaluada a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario.	Programa de capacitación	Conocimientos	Ordinal
				Objetivos	
				Programas	
				Organización	
			Evaluación de desempeño	Gestión	Ordinal
				Eficacia	
				Rendimiento	
				Eficiencia	
			Control de Resultados	Evaluación	Ordinal
				Resultados	
				Acciones correctivas	
V2 Satisfacción Laboral	Mendoza (2016) define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, esto refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestras labores	En esta investigación la variable Satisfacción Laboral será evaluada a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario.	Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo	Ordinal
				Empatía	
				Colaboración	
			Satisfacción con el control y monitoreo	Supervisión	Ordinal
				Evaluación	
			Motivación	Incentivos	
				Reconocimientos	

## ANEXO 2. Matriz De Consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVOS	VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEM	ESCALA DE MEDICION
¿Cuál es la relación que existe entre Capacitación del Personal y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020?	<b>General</b> Determinar la relación que existe entre Capacitación del Personal y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.  <b>Específicos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar el nivel de Capacitación de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.</li> <li>Determinar el nivel de la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad</li> </ul>	V1 Capacitación Del Personal	Álvarez (2018) Capacitación es el aprendizaje que busca obtener cada profesional para tener más conocimientos y ser más rentable generando ventaja competitiva.	En esta investigación la variable capacitación será evaluada a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un Cuestionario.	Programa de capacitación	Conocimientos	1	Ordinal
						Objetivos	2	
						Programas	3	
						Organización	4	
					Evaluación de desempeño	Gestión	5	Ordinal
						Eficacia	6	
						Rendimiento	7	
						Eficiencia	8	
		V2 Satisfacción Laboral	Mendoza (2016) define como una sensación positiva sobre el trabajo propio, esto refleja nuestras actitudes y sentimientos hacia nuestras labores.	En esta investigación la variable Satisfacción Laboral será evaluada a través de la Técnica que es la Encuesta y el Instrumento un	Control de Resultados	Evaluación	9	Ordinal
						Resultados	10	
						Acciones correctivas	11	
					Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo	1	Ordinal
						Empatía	2	
						Colaboración	3	
					Satisfacción con el control y monitoreo	Supervisión	4,5	Ordinal
						Evaluación	6	
					Motivación	Incentivos	7,8	

	Provincial de Chepén año 2020. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar si existe relación entre la dimensión Programas de Capacitación y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.</li> <li>• Determinar si existe relación entre la dimensión Evaluación de Desempeño y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.</li> <li>• Determinar si existe relación entre la dimensión</li> </ul>			Cuestionario.		Reconocimientos	9,10	
	Control de Resultados y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén año 2020.							

### ANEXO 3.

#### Cálculo del tamaño de la Muestra

##### Datos:

$$N = 300$$

$$Z = 95\% - 1.96$$

$$E = 0.05$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

##### Desarrollo:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P (1 - P)}$$

$$n = \frac{1.96^2 (0.5) (0.5) \times 300}{0.05^2 (300 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 168.6$$

La muestra estará conformada por 169 trabajadores



## ANEXO 4. Instrumento de recolección de dato

### CUESTIONARIO

Instrucciones: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén 2020 marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN</b>						
1	Considera usted que es importante adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a la entidad.					
2	Considera que todos los colaboradores tienen que tener bien claros los objetivos de la entidad.					
3	Considera usted que es importante participar en los diversos programas de capacitación para incrementar sus conocimientos.					
4	Estima usted que las organizaciones deben invertir en capacitar a su personal para mejorar su rendimiento.					
<b>DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO</b>						
5	Considera que todos los colaboradores tienen la capacidad de gestión para cumplir las actividades programadas.					
6	Las capacitaciones son bastante eficaces para realizar sus funciones laborales.					
7	Estima usted que las capacitaciones influyen en el rendimiento de los colaboradores.					
8	Los colaboradores son más eficientes después de haber recibido una capacitación.					
<b>DIMENSIÓN CONTROL DE RESULTADOS</b>						
9	Las evaluaciones constantes ayudan a aumentar los conocimientos de los colaboradores.					
10	Considera que todas las áreas de la entidad tienen buenos resultados					
11	Las acciones correctivas ayudan a mejorar la calidad del servicio.					

### CUESTIONARIO

Instrucciones: la siguiente encuesta es confidencial y anónima, solo se realizará con fines investigativos. Tiene como objetivo medir la Capacitación del personal y Satisfacción laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de Chepén 2020 marque con un X la respuesta que considere adecuada a la siguiente encuesta. Su procesamiento es reservado.

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: AMBIENTE LABORAL</b>						
1	Dentro de la entidad existe el trabajo en equipo.					
2	Considera importante la Empatía entre áreas de trabajo.					
3	En la municipalidad existe la colaboración entre compañeros, es decir se ayudan para cumplir los objetivos de la entidad.					
<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN CON EL CONTROL Y MONITOREO</b>						
4	Considera importante la supervisión constante por parte de los superiores.					
5	Los colaboradores de la entidad están direccionados a tener resultados favorables para la entidad.					
6	Hay una evaluación constante de su trabajo.					
<b>DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN</b>						
7	Considera un aspecto importante brindar incentivos a los colaboradores que cumplan con sus funciones					
8	Los incentivos salariales son importantes para usted.					
9	Considera importante que la entidad reconozca los esfuerzos de sus colaboradores.					
10	Siente usted que reconocen su trabajo y le dan la importancia que amerita.					

## ANEXO 5 Juicio de Expertos

- Validación del Docente Aguilar Chávez Pablo Valentino

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHAVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			


#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CAPACITACIÓN DEL PERSOANAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Programa de capacitación	Conocimientos	Considera usted que es importante adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a la entidad.	Totalmente de acuerdo (5)				X			X			X			X			X			X									X
			De acuerdo (4)																												
	Objetivos	Considera que todos los colaboradores tienen que tener bien claros los objetivos de la entidad.	Indiferente (3)													X			X			X									X
			En desacuerdo (2)				X			X			X			X															



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 30/06/2020</b>	<b>44852440</b>		<b>968640938</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MBA. AGUILAR CHÁVEZ PABLO VALENTINO	DOCENTE METODOLOGO EN UCV	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo		Dentro de la entidad existe el trabajo en equipo.	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X						X
	Empatía		Considera importante la Empatía entre áreas de trabajo.	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X						X
	Colaboración		En la municipalidad existe la colaboración entre compañeros, es decir se ayudan para	Indiferente (3)  En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X						X

[illegible]

**Leyenda:**


**M: Malo**

R: Regular
------------

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 30/06/2020</b>	<b>44852440</b>		<b>968640938</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>



- Validación del Docente Kamiche Morante Luis Roberto

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
M.G KAMICHE MORANTE LUIS ROBERTO	DOCENTE DE LA UCV	CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTERNACIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Programa de capacitación	Conocimientos	Considera usted que es importante adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a la entidad.	Totalmente de acuerdo (5)				X			X			X				X			X			X								X
			De acuerdo (4)																												
	Objetivos	Considera que todos los colaboradores tienen que tener bien claros los objetivos de la entidad.	Indiferente (3)														X			X			X								X
			En desacuerdo (2)				X			X			X			X															




**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 03/07/2020</b>	<b>10804834</b>		<b>952220620</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
M.G KAMICHE MORANTE LUIS ROBERTO	DOCENTE DE LA UCV	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio:  (Ctrl) <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">ción del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020</span>			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo		Dentro de la entidad existe el trabajo en equipo.	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X						X
	Empatía		Considera importante la Empatía entre áreas de trabajo.	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X						X
	Colaboración		En la municipalidad existe la colaboración entre compañeros, es decir se ayudan para	Indiferente (3) En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X						X

[illegible]

**Leyenda:**


**M: Malo**

R: Regular
------------

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

✓	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 03/07/2020</b>	<b>10804834</b>		<b>952220620</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

- Validación de la Docente León Balarezo Olenka Ytania

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MG. LEON BALAREZO OLENKA YTANIA	DOCENTE	CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
	Programa de capacitación	Conocimientos	Considera usted que es importante adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a la entidad.	Totalmente de acuerdo (5)															X			X									X
		Objetivos	Considera que todos los colaboradores tienen que tener bien claros los objetivos de la entidad	De acuerdo (4)				X			X			X								X			X						
				Indiferente (3)														X		X			X			X				X	
				En desacuerdo (2)				X			X			X																	





**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 30/06/2020</b>	<b>19332700</b>		<b>989746745</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
MG. LEON BALAREZO OLENKA YTANIA	DOCENTE	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:



SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
	Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo	Dentro de la entidad existe el trabajo en equipo.	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Empatía	Considera importante la Empatía entre áreas de trabajo.	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
		Colaboración	En la municipalidad existe la colaboración entre compañeros, es decir se ayudan para	Indiferente (3)																											
				En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X

[illegible]

**Leyenda:**


**M: Malo**

R: Regular
------------

**B: Bueno**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**


<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 30/06/2020</b>	<b>19332700</b>		<b>989746745</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

- Validación del Docente Anderson Puyén Carlos Enrique

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DR. ANDERSON PUYÉN CARLOS ENRIQUE	DOCENTE UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO	CUESTIONARIO SOBRE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Ca  (Ctrl) del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			


#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CAPACITACIÓN DEL PERSOANAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTERNACIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Programa de capacitación	Conocimientos		Considera usted que es importante adquirir conocimientos para brindar un buen servicio a la entidad.	Totalmente de acuerdo (5)														X			X									X	
				De acuerdo (4)																											
	Objetivos		Considera que todos los colaboradores tienen que tener bien claros los objetivos de la entidad.	Indiferente (3)															X			X								X	
				En desacuerdo (2)																											



**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 02/07/2020</b>	<b>16498130</b>		<b>962331140</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
DR. ANDERSON PUYÉN CARLOS ENRIQUE	DOCENTE UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO	CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL	FIGUEROA TERRONES JENNIFFER NATALY
Título del estudio: Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN:


SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD			OBJETIVIDAD			ACTUALIDAD			ORGANIZACIÓN			SUFICIENCIA			INTENCIONALIDAD			CONSISTENCIA			COHERENCIA			METODOLOGÍA		
					M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B	M	R	B
Ambiente Laboral	Trabajo en Equipo		Dentro de la entidad existe el trabajo en equipo.	Totalmente de acuerdo (5)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Empatía		Considera importante la Empatía entre áreas de trabajo.	De acuerdo (4)			X			X			X			X			X			X			X			X			X
	Colaboración		En la municipalidad existe la colaboración entre compañeros, es	Indiferente (3) En desacuerdo (2)			X			X			X			X			X			X			X			X			X



[illegible]

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

<b>Chepén 02/07/2020</b>	<b>16498130</b>		<b>962331140</b>
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI. N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Teléfono</b>

## ANEXO 6. Confiabilidad

### Alfa de Cronbach

Tabla N°1: *Alfa de Cronbach*

<b>Variable</b>	<b><i>Alfa de Cronbach</i></b>	<b><i>N° de Elementos</i></b>
Capacitación del Personal	0.849	11
Satisfacción Laboral	0.832	10

- ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.849	11

- ALFA DE CRONBACH DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0.832	10

## ANEXO 7. Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN	
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	
FECHA	24 SET. 2020 7.203.
HORA	9.48 a. RECIBIDO POR: [Firma]
FOLIOS	01

"Año de la Universalización de la Salud"

Chepén, 21 de setiembre del 2020

**OFICIO No. 123-2020/CCPA-UCVCHEPÉN**

Señora: María del Carmen Cubas Cáceres

ALCALDESA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN

**Presente. -**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN	
UNIDAD DE TRÁMITE DOCUMENTARIO	
RECEPCIÓN	
FECHA	23 SET 2020
HORA	02:57 p.m.
Exp.	[Firma]
Recibido Por	[Firma]

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo e informarle que la Srta. Jenniffer Nataly Figueroa Terrones, estudiante del X ciclo de la Carrera Profesional de ADMINISTRACIÓN, está desarrollando la tesis: "Capacitación del Personal y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Chepén Año 2020", tema de gran importancia, cuyo beneficio directo recae en su representada, ya que tendrá elementos que contribuirán al proceso de toma de decisiones.

En tal sentido y por la trascendencia del tema de investigación, solicito a usted brinde las facilidades necesarias para obtener información y/o aplicar encuestas y por nuestra parte nos comprometemos a hacerle llegar a su correo institucional un ejemplar en pdf de dicho trabajo de investigación.

Asimismo, indicarle que el trabajo de asesoría técnica la está realizando la Mgtr. Marilú flores Lezama identificada con D.N.I. No. 44852440.

Sin otro en particular y agradeciéndole por su atención a la presente, me despido reiterándole mi particular deferencia.

Atentamente,



Dra. Fausta Elizabeth Alburquerque Arana  
DIRECTORA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN UCV-CHEPÉN

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHEPÉN	
SUB GERENCIA DE CLASIFICACIÓN DE TALENTO HUMANO	
FECHA	29.09.2020 10.03 a.
FOLIOS	01
RECIBIDO POR	[Firma]

**CAMPUS CHEPÉN**  
Panamericana Norte Km. 695 - Chepén



Conforme con lo  
solicitado  
SE AUTORIZA  
fb/ucv.peru  
@ucv\_peru

FECHA:  
30/11/2020